



BAB I PENDAHULUAN

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki perkembangan dengan sangat pesat. Perkembangan yang terjadi bukan hanya satu atau dua sektor, tetapi hampir semua sektor. Perkembangan yang terjadi tidak terlepas dari ketatnya persaingan bisnis yang ada di dalam negeri yang mendorong para penyedia produk dan jasa untuk mendapatkan hati pelanggan dengan berlomba-lomba menyediakan produk yang dapat memenuhi kepuasan masing-masing pelanggan untuk menghasilkan pendapatan atau keuntungan yang maksimal bagi perusahaan penyedia produk ataupun layanan.

Kebutuhan pangan(makan) merupakan salah satu kebutuhan manusia yang paling mendasar selain sandang (pakaian) dan papan (tempat tinggal). Hal tersebut menimbulkan bisnis di sektor restoran menjadi salah satu bisnis yang paling pesat perkembangannya dari jaman ke jaman di seluruh dunia.

Arus informasi yang masuk dengan cepat, media dan juga gaya hidup masyarakat kota metropolitan yaitu Jakarta membuat masyarakat mengikuti pergerakan yang ada secara berkesinambungan. Karena arus mobilitas yang sangat tinggi di masyarakat perkotaan yang sangat sibuk, banyak masyarakat lebih memilih pergi ke restoran yang menyediakan makanan yang cepat saji, praktis dan mudah didapatkan. Masyarakat cenderung lebih memilih makanan cepat saji dibandingkan memasak di rumah untuk makanan di sela-sela kesibukan dan jadwal padat mereka. Rumah makan cepat saji sendiri adalah rumah makan yang dapat menghadirkan makanan dan minuman dalam waktu relatif singkat, kebanyakan rumah makan cepat saji di Indonesia merupakan perusahaan waralaba atau cabang perusahaan asing.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Jenis-jenis makanan yang ditawarkan banyak rumah makan cepat saji sangatlah beragam dewasa ini. Beberapa contoh restoran cepat saji yang menjual makanan spesialisasi seperti misalnya Carl's Junior yaitu dengan burger andalannya, A&W yang memiliki menu andalan yaitu ayam dan rootbeer nya, dll. Masing-masing rumah makan cepat saji memiliki menu unggulan untuk memberikan keunikan terhadap kompetitor lainnya. Salah satu rumah makan cepat saji yang tidak pernah sepi dan berkembang mengikuti arus globalisasi yang terjadi adalah rumah makan cepat saji Mcdonald's.

McDonald's Corporation atau yang kita biasa sebut *Mek-di* merupakan waralaba rumah makan siap saji terbesar di dunia. Hidangan utama restoran McDonald's sebenarnya hamburger, namun mereka menyesuaikan makanan penduduk lokal dimana gerai tersebut bertempat. Terdapat 142 gerai restoran McDonald's yang tersebar di kota – kota besar seperti di Sumatera, Jawa, Bali, Nusa Tenggara, Kalimantan dan Sulawesi. Restoran McDonald's pertama kali di Indonesia terletak di Sarinah, Jakarta dan dibuka pada tanggal 23 Februari 1991. Untuk restoran-restoran di Indonesia, McDonald's menjual menu ayam goreng dan nasi di seluruh gerainya. McDonald's berubah menjadi Tony Jack's Indonesia di 13 gerai pada 1 Oktober 2009. Tidak lama kemudian Tony Jack's Indonesia bangkrut dan diambil alih kembali oleh McDonald's. (sumber : <https://id.wikipedia.org/wiki/McDonald's>)

McDonald's menerapkan sebuah sistem yang dikenal sebagai "QSC&V", yaitu Quality (Kualitas), Service (Pelayanan Pelanggan), Cleanliness (Kebersihan) dan Value (Nilai tambah uang diberikan kepada pelanggan). Kemudian McDonald menyadari akan dibutuhkannya perubahan strategi dalam perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki IBI OJK (Gestite) Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut Irawan (2007 : 3), kepuasan didefinisikan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Karena itu, pelanggan tidak akan puas, apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kualitas produk dan kualitas layanan merupakan suatu hal penting untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan McDonald's. Menurut Best (2010 : 29), pelanggan yang sangat puas memiliki dampak yang sangat besar untuk laba perusahaan. Memperhatikan pelanggan yang tidak puas sama pentingnya dengan pelanggan yang puas karena jika pelanggan yang tidak puas membagikan pengalamannya ke orang lain, maka akan berdampak buruk kepada perusahaan. Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko, pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Karena itu, perusahaan menyadari pentingnya mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan tidak lupa juga untuk tetap menarik pelanggan baru. Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran McDonald's Artha Gading"

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

B. Identifikasi Masalah



Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti menemukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah adanya pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan McDonald's Artha Gading.
2. Mengetahui apakah adanya pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan McDonald's Artha Gading.
3. Menentukan dimensi – dimensi mana yang dipilih dalam penelitian di dalam restoran McDonald's Artha Gading.

C Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk McDonald berdasarkan dimensinya (*reliability, performance, conformance, durability, style, feature*) ?
2. Bagaimana kualitas layanan McDonald berdasarkan dimensinya (*reliability, assurance, empathy, responsiveness, tangible*) ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara keduanya terhadap loyalitas pelanggan McDonald's Artha Gading?

D. Batasan penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Penelitian yang dilakukan memiliki batasan-batasan, antara lain:

1. Penelitian dilakukan di McDonald's Artha Gading.
2. Responden yang dipilih merupakan pelanggan yang sudah pernah membeli minimal satu kali atau menggunakan layanan McDonald's Artha Gading dalam kurun satu tahun terakhir.
3. Periode penelitian dilakukan bulan Agustus 2015 – Januari 2016.

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah penulis jabarkan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

"Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan McDonald's terhadap loyalitas pelanggan di McDonald's Artha Gading".

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang:

1. Mengetahui kualitas produk di McDonald's menurut pelanggan.
2. Mengetahui kualitas layanan di McDonald's menurut pelanggan.
3. Mengetahui loyalitas pelanggan di McDonald's.
4. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan McDonald's.
5. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan McDonald's.





G. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

Bagi Perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan maupun informasi yang mungkin bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk McDonald's guna menyesuaikan strategi pemasaran di masa mendatang untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan unggul di antara pesaingnya.

Bagi Penulis

Dapat memperluas wawasan dan pikiran mengenai analisis kualitas produk dan layanan, loyalitas pelanggan, serta dapat memperoleh kesempatan untuk menerapkan dan memahami teori yang sudah didapatkan semasa kuliah.

Bagi Pembaca

Memberi pengetahuan lebih kepada para pembaca yang nantinya akan berguna membantu para pembaca dalam menentukan produk yang akan dipilih.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.